Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00618/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-59572/2023, caratulado: "MARTIN HERMINIA LILIANA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 04-05/2023"; Acta de Directorio N° 25/24.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de los reclamos Nº 653630 efectuados en fecha 21/06/2023; reclamo Nº653655 efectuado en fecha 22/06/2023 (fs.07), vía web ante EDESA S.A., por la Sra. Lorena León (titular del suministro Sra. Herminia Liliana Martin), en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Gral. San Martin Nº424 Bº Centro de la localidad de Rosario de la Frontera, Provincia de Salta, electrónico en felicitasleon18@gmail.com quien reclama consumos facturados periodos 04-05/2023. Solicitando verificación del medidor y de los consumos atento a que los importes facturados considera que son excesivos.

Que a fs. 02/05, mediante nota DSC Nº6454/2023, recepcionada en fecha 24/07/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo nº653630, impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 04/2023 contra el promedio de los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el día 22/06/2023 ya que desde el análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. Indica que por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 04/2023.

Que párrafo aparte, EDESA S.A seguidamente le informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los

existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que en fecha 21/06/2023 la usuaria presenta su disconformidad, sobre la respuesta dada por la Distribuidora. Manifiesta que "(...) *Mostrar mi disconformidad con la respuesta recibida y solicitar la refacturación de los cargos cobrados en las facturas reclamadas de los últimos meses. Esta solicitud la realizo en virtud de que las mismas cuentan con errores de facturación y/o consumo, de público conocimiento, ya que la empresa facturó casi 1000kWh demás cuando el consumo energético de mi hogar es cada vez menor. En virtud al art. 31 de la Ley de Defensa al Consumidor 24240 solicito que se modifique el consumo indebidamente facturado y/o reintegre lo abonado en facturas como la del 11/2022, en donde el gasto por consumo asciende a $30990, un 110% más en un lapso de sólo 8 meses ya que, en facturas como la de| 04/2022, el gasto de consumo era de $14750. Dicho esto, el porcentaje de aumento del servicio supera ampliamente el 75% dentro del lapso de 8 meses. También me gustaría aclarar nuevamente que ya hicimos una inspección con un electricista en el domicilio, el cual aseguró que no existen pérdidas ni problemas relacionados a los aspectos mencionados por ustedes anteriormente, y sumar que pudimos comparar nuestras boletas con la de vecinos que cuentan con un consumo mayor al nuestro pero el cobro del mismo no asciende de los $17.000. Espero su pronta respuesta, no está de más aclarar que deseo abonar las boletas pero con montos reales, estoy su disposición* (...)" (fs. 06).

Que a fs. 08/12, mediante nota DSC N°7186/2023 correspondiente al reclamo N°653630-653655, recepcionada en fecha 31/07/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (04-05/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que para el análisis de los reclamos tuvo en cuenta los periodos reclamados: 04-05/2023, tomando como referencia el

mayor consumo registrado, en este caso el periodo 04/2023, surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 1750 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1401 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 25% (75% o <).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A expresa que por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir el error en el proceso de registro, lectura y facturación, rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 04-05/2023.

Que mediante nota DSCE N°723/2023, de fecha 01/08/2023 obrante a fs. 15/20, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria.

Que a fs. 21 toma intervención la Gerencia Económica del ENRESP, informando que la facturación del periodo 04/2023, la cual motivara el reclamo del usuario, se encuentra calculada correctamente, conforme los consumos detallados en el histórico de consumos de fs. 18; a la categoría tarifaria que corresponde el mismo (T1R2 Social) y a los Cuadros tarifarios vigentes al momento de dicha facturación. Destaca, que las lecturas normales del usuario son elevados, siendo el promedio de los últimos 12 meses registrados de 1697 kwh.

Que tomando intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien remite nota a la distribuidora solicitando un contraste en laboratorio del medidor perteneciente a la usuaria, a los fines de despejar toda duda sobre su funcionamiento.

Que mediante nota DSCE N°02/2024, la Distribuidora remite copia de acta de comprobación n°271390 (levantamiento/ cambio de medidor) y el Acta de

Apertura y Ensayo del medidor N°35235566 marca LANDIS, realizado el día 27/12/2023 (fs.24/26).

Que a fs. 27 interviene nuevamente en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que el medidor N°35235566 instalado en el suministro identificado con NIS 1014726, a tenor del ensayo efectuado en laboratorio funciona correctamente siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas n base a los registros del mismo.

Que siendo ello así el incremento registrado durante los periodos objetados puede deberse al uso excesivo de cualquier electrodoméstico o maquina destinados a la climatización del ambiente-teniendo en cuenta la época del año-o a la incorporación de nuevos artefactos.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el art. 3° Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor: "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". [...] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio.*"

Que por su parte el **art. 4° inc. b) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. establece que: "*LA DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen tarifario no disponga lo contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo.*"

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 913/15)** en su art. **6°**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. d) Registros de consumo de los últimos 24 meses teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP. e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía".*

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Económica, que da cuenta que la facturación se efectuó de manera correcta, a lo informado por la Gerencia Eléctrica y al ensayo realizado mediante Acta N°271390, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Lorena Leóna.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Lorena León (titular del suministro Sra. Herminia Liliana Martn), tramitada bajo Expediente

Ente Regulador N° 267-59572/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS